

VU Research Portal

De rol van veroorzaker en verzekeraar bij excuses aan verkeersslachtoffers

Becx, Iris

published in

Tijdschrift voor Herstelrecht
2019

DOI (link to publisher)

[10.5553/tvh/1568654x2019019003008](https://doi.org/10.5553/tvh/1568654x2019019003008)

document version

Publisher's PDF, also known as Version of record

document license

Article 25fa Dutch Copyright Act

[Link to publication in VU Research Portal](#)

citation for published version (APA)

Becx, I. (2019). De rol van veroorzaker en verzekeraar bij excuses aan verkeersslachtoffers: [Book review of:] J.E. Akkermans, A.J. Akkermans & S. van Buschbach, Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers. 2014. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 19(3), 68-74.
<https://doi.org/10.5553/tvh/1568654x2019019003008>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

E-mail address:

vuresearchportal.ub@vu.nl

BOEKBESPREKING

De rol van veroorzaker en verzekeraar bij excuses aan verkeersslachtoffers

Iris Becx

J.E. Akkermans, A.J. Akkermans & S. van Buschbach, *Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers 2014.

In deze bijdrage bespreek ik het rapport 'Excuses aan verkeersslachtoffers. Een onderzoek naar baten, effectiviteit en methode van het bevorderen door verzekeraars van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers'. Het rapport doet verslag van het pilotonderzoek 'Excuses aan verkeersslachtoffers', dat is uitgevoerd door de Vrije Universiteit Amsterdam, in opdracht van de stichting Persoonschade Instituut van Verzekeraars (PIV).

In de inleiding van het rapport staat een aantal vragen geformuleerd, namelijk:

- 1 Hoeveel wetenschappelijk bewijs bestaat er voor de veronderstelling dat het zinvol is dat verzekeraars bevorderen dat slachtoffers van verkeersongevallen excuses krijgen aangeboden?
- 2 Wat zijn de voorwaarden waaronder excuses effectief kunnen zijn?
- 3 Op welke wijze zouden verzekeraars het aanbieden van excuses kunnen bevorderen?
- 4 Hoe zou het aanbieden van excuses het beste kunnen plaatsvinden? Al met al richt het gehele onderzoek zich dus op de baten, effectiviteit en methoden van het aanbieden van excuses aan verkeersslachtoffers.

Het onderzoek bestaat uit twee delen. Deel 1 omvat een verkennende literatuurstudie, een vragenlijst en expertmeeting onder verzekeraars, en gesprekken met belangenbehartigers en de stichting Slachtoffer in Beeld (SiB, nu: Perspectief Herstelbemiddeling). In dit deel staan onderzoeksvragen centraal als:

- Wat zijn de baten van excuses en wat maakt ze effectief?
- Aan welke vereisten moeten excuses voldoen?
- Is het zinvol als verzekeraars zelf excuses aanbieden?

Deel 2 omvat een pilotstudie met drie verzekeringsmaatschappijen en SiB. In de pilotstudie werd onderzocht hoe verzekeraars hun verzekerden kunnen aansporen tot excuses, of door de verzekeraar bevorderde excuses positief werken, en wat er te leren valt over individuele en situationele verschillen in de behoefte bij slachtoffers aan contact met de verzekerde.

Belangrijkste conclusies

Het rapport is niet om één hoofdvraag heen gebouwd, maar om zeven, elkaar opvolgende deelvragen.¹ In elk hoofdstuk worden een of twee vragen geadresseerd. In het laatste hoofdstuk, over het pilotonderzoek, worden nog eens drie deelvragen beantwoord.²

Resumerend kan men op basis van dit rapport stellen dat slachtoffers verschillende behoeften hebben na een verkeersongeval. Hoofdstuk 2 laat zien dat slachtoffers naast financiële behoeften ook immateriële behoeften hebben die bestaan uit 'herstel van het verlies aan status dat het gevolg is van hun benadeling door een normschending' (p. 15-18) en 'symbolische bevestiging van de geschonden norm' (p. 15-18). Excuses worden doorgaans erg op prijs gesteld en kunnen zorgen voor de afname van negatieve emoties en percepties over de schadeveroorzakende gebeurtenis en de veroorzaker bij slachtoffers. Daarnaast kunnen excuses zorgen voor een verzoenende opstelling naar de veroorzaker toe. Het blijkt echter ook dat het gebruikelijke schadeafwikkelingstraject verschillende kenmerken heeft die niet goed met die behoeften sporen of daar zelfs haaks op staan. Het feit dat een slachtoffer zelf initiatief moet nemen en moet voldoen aan de bewijslast, past bijvoorbeeld niet in de genoemde behoeften.

Hoofdstuk 3 behandelt de verschillende elementen van excuses en hun belang voor de effectiviteit. Uit het rapport blijkt dat 'goede' excuses bestaan uit het erkennen van verantwoordelijkheid voor de fout en haar gevolgen, en het uiten van medeleven. Daarbij is het echter wel van belang om ook daadwerkelijk her-

1 De deelvragen zijn:

- 1 Dragen excuses bij aan afname van negatieve emoties en houdingen van verkeersslachtoffers met letsel?
- 2 Dragen excuses bij aan een positieve grondhouding van verkeersslachtoffers met betrekking tot het afwikkeltraject van letselschade?
- 3 Aan welke vereisten moeten excuses aan verkeersslachtoffers met letsel voldoen (en welke elementen moeten excuses omvatten) om te kunnen bijdragen aan herstel en/of een positieve grondhouding in het afwikkelingstraject?
- 4 Wat is in dit verband het nut van niet-spontane – of zelfs afgedwongen – excuses door veroorzakers?
- 5 Is het zinvol als verzekeraars zelf 'excuses' aanbieden aan letselschadeslachtoffers?
- 6 Hoe kunnen verzekeraars hun verzekerden die een verkeersongeval met letselschade hebben veroorzaakt, aanzetten tot het maken van excuses aan verkeersslachtoffers?
- 7 Wat zijn bestaande ervaringen van verzekeraars (en belangenbehartigers) met excuses aan (verkeers)slachtoffers, en wat zijn ideeën van praktijkmensen uit het veld over hoe dit wel en niet zou kunnen?

2 De onderzoeksvragen van de pilotstudie zijn:

- 1 Werken door verzekeraars bevorderde excuses (althans: persoonlijk contact) inderdaad positief voor letselschadeslachtoffers en verzekerden?
- 2 In welke gevallen is het bevorderen van excuses/contact door de verzekeraar geïndiceerd c.q. niet geïndiceerd?
- 3 De laatste onderzoeksvraag bestaat uit diverse subvragen van meer operationele aard, zoals wat de beste timing is (met name hoelang na het ongeval), en wat de voor- en nadelen van verschillende modaliteiten zijn (schriftelijk versus mondeling contact, eventueel in relatie tot inhoud).

stelmaatregelen te nemen. Voor de effectiviteit van excuses blijkt erkenning van verantwoordelijkheid het belangrijkste, maar alle drie de elementen versterken elkaar. Ook werd erkenning belangrijker gevonden als het subjectieve verwijt dat het slachtoffer de veroorzaker maakt, groter werd.

In de twee voorgaande hoofdstukken wordt literatuur over excuses in het algemeen gebruikt, maar hoofdstuk 4 richt zich specifiek op letselschade en laat zien welke elementen van een letselschadeproces de effectiviteit van excuses mogelijk kunnen beïnvloeden. Wat letselschadezaken anders maakt dan materiële of financiële schade, is dat letsel en overlijden intense vormen van schade zijn. Zo kan het zijn dat ernstigere schade gepaard gaat met meer boosheid naar de veroorzaker. Een ander kenmerkend element van letselschadezaken is dat de veroorzaker vaak een onbekende is (en blijft) van het slachtoffer. De verzekeraar neemt de zaak als het ware over van de veroorzaker en in principe is er geen contact tussen veroorzaker en slachtoffer nodig, wat mogelijk tegen de behoeften van slachtoffers in gaat. Een kenmerk dat excuses mogelijk kan bevorderen, is dat het bij verkeersongevallen om een *ongeluk* gaat. Er is vaak 'sprake van een zekere discrepantie tussen de ernst van de gevolgen en het verwijt dat met de normschending gepaard zal gaan' (p. 35).

Hoofdstuk 5 laat zien dat verzekeraars niet *namens* hun verzekerde excuses kunnen aanbieden. Een belangrijk element van excuses is dat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt voor zijn of haar normschending en de gevolgen daarvan. Wanneer een verzekeraar excuses aanbiedt, hebben slachtoffers niet het idee dat de veroorzaker verantwoordelijkheid neemt. Het tonen van medeleven door verzekeraars naar slachtoffers wordt daarentegen wel erg op prijs wordt gesteld. Dat blijkt uit een vragenlijst en expertmeeting onder veertien deelnemende verzekeraars. Voor hen is het verder belangrijk om een actieve rol aan te nemen in het schadeafwikkelingstraject en het slachtoffer respectvol en vriendelijk te bejegenen.

In hoofdstuk 6 wordt ingezoomd op het door verzekeraars bevorderen van excuses aan slachtoffers. Het blijkt dat verzekeraars tot dan toe weinig aanstuurden op het maken van excuses, maar dat ze wel positief staan tegenover het suggereren van het aanbieden van excuses. Ook komt naar voren dat er een aantal zaken is waarmee veroorzakers mogelijk zitten, waardoor ze geen excuses aanbieden. Ten eerste is het gewoon moeilijk om een fout met een dergelijke consequentie ten aanzien van het slachtoffer te erkennen. Zo zou het maken van een fout (zoals het veroorzaken van een verkeersongeval) doorgaans gepaard gaan met schaamte, en vormt het mogelijk een bedreiging voor iemands zelfbeeld en zelfvertrouwen. Een veroorzaker moet, om excuses te maken, zijn of haar schaamte en eventuele trots opzij kunnen zetten. Ook zijn veroorzakers onzeker over hoe ze zich ten opzichte van het slachtoffer moeten opstellen en hoe ze excuses vorm moeten geven. Als laatste bestaat de vrees dat ze juridische aansprakelijkheid of claims over zich afroepen.

In hoofdstuk 7 wordt het daadwerkelijke pilotonderzoek gerapporteerd. De opzet van het onderzoek was dat er op drie verschillende manieren werd geprobeerd het persoonlijke contact tussen verzekerden en slachtoffers te bevorderen. De eerste variant (de 'binnendienstvariant') bestond uit voorlichting vanuit de verzekeraar

naar de verzekerde over de mogelijkheid van contact met het slachtoffer. Bij de tweede variant (de buitendienstvariant) werd eerst contact opgenomen met het slachtoffer om na te gaan of deze er behoefte aan had om contact te hebben met de verzekerde. De achterliggende gedachte van de derde variant was dat het niet in elk geval verantwoord zou zijn om aan te sturen op onbegeleid contact tussen verzekerde en slachtoffer. Voor deze, doorgaans zwaardere gevallen zoals ongevallen met overlijdensschade of de betrokkenheid van kinderen, werd begeleiding door SiB ter beschikking gesteld. Bij alle drie de varianten werd gelet op de ervaring van slachtoffers, verzekerden en verzekeraars. De deelnemende verzekeraars waren Achmea, ASR en Unigarant. Op basis van de pilotstudie kunnen er helaas weinig inhoudelijke conclusies getrokken worden, aangezien het in geen van de gevallen tot daadwerkelijk contact tussen veroorzakers en slachtoffers heeft geleid. Eén van de in het rapport genoemde redenen hiervoor was dat de 'interventie' te laat kwam, waardoor er bij verzekerden weinig animo meer bestond voor contact. Ook bleek dat het pilotonderzoek niet overal ten volle is uitgevoerd. Toch zijn er belangrijke inzichten verworven. Zo is gebleken dat in een minderheid van de gevallen de veroorzaker uit eigen beweging contact opneemt met het slachtoffer. Waar er contact wordt opgenomen, wordt dat door het slachtoffer positief gewaardeerd. Waar dit niet gebeurt, wordt dit veelal negatief gewaardeerd. Slachtoffers lijken echter geen prijs te stellen op persoonlijk contact met de veroorzaker als blijkt dat het initiatief daarvoor bij de verzekeraar lag. Na een suggestie vanuit de verzekeraar om contact op te nemen en excuses aan te bieden, reageerden veroorzakers meestal positief, maar namen ze uiteindelijk geen contact op omdat men het te laat na het ongeval vond.

Leesbaarheid

Het rapport is helder geschreven en goed leesbaar voor publiek van verschillende achtergronden. Dat wordt geïllustreerd door de indeling: de eerste paar hoofdstukken zijn korte, overzichtelijke hoofdstukken waarin aan de hand van de onderzoeksvragen de belangrijkste theoretische concepten beknopt uiteen worden gezet. Het laatste hoofdstuk somt puntsgewijs de belangrijkste resultaten en conclusies op. Daarnaast bevat het rapport een redelijk uitgebreide literatuurstudie in de eerste bijlage waarin internationaal empirisch onderzoek ter beantwoording van onderzoeksvraag 1 en 2 ('wat zijn de baten van excuses?' en 'wat maakt ze effectief?') aan bod komt. De meer praktisch en/of juridisch georiënteerde lezer kan prima uit de voeten met de samenvattende beschrijvingen van de hoofdstukken uit het rapport, maar wie op zoek is naar meer achtergrond en uiteenzetting van internationaal onderzoek, vindt dat in de bijlage.

In bijlage 1 is inderdaad een uitgebreidere uiteenzetting van de literatuur opgenomen, waarin ook meer wordt ingegaan op de aard van de gebruikte literatuur. Zo wordt er bijvoorbeeld uitgebreid stilgestaan bij, onder andere, de twee onderzoeken van Robbennolt (2003, 2006), die als enige specifiek onderzoek deed naar letselschade na verkeersongevallen, en bij het onderzoek van Schnabel en Nadler (2008), die onderzochten welke elementen bijdragen aan de effectiviteit van excu-

ses. Het rapport leidt de lezer langs de verschillende studies en laat een helder overzicht zien.

Het is prettig dat er in deze bijlage ook aandacht wordt geschonken aan de methodologische voor- en nadelen van de gebruikte literatuur. De meeste gebruikte onderzoeken betreffen namelijk zogenoemde scenariostudies of laboratoriumexperimenten. In scenariostudies werd proefpersonen gevraagd zich in te beelden dat zij letsel hadden opgelopen door een verkeersongeval en als zodanig de verkregen excuses te beoordelen. In laboratoriumonderzoeken werd de proefpersonen (geringe) materiële of financiële schade aangedaan en konden de onderzoekers testen hoe en welke soort excuses het hoogst werden gewaardeerd. Het voordeel van deze onderzoeksdesigns is dat onderzoekers de volle controle hebben over alle verschillende variabelen (denk aan de details van de casus waar het gaat om de elementen die de veroorzaker in zijn excuses gebruikt), waardoor onderzoeksresultaten met elkaar vergeleken kunnen worden en er conclusies getrokken kunnen worden. Het nadeel is echter dat er door deze opzet twijfels kunnen ontstaan over de 'ecologische validiteit' van de resultaten: zijn de resultaten uit een testomgeving wel gelijk aan reacties in het echte leven? Het kan bijvoorbeeld dat er in dergelijke studies anders wordt gereageerd op excuses dan echte slachtoffers zouden doen, en ook kun je je afvragen of proefpersonen zich hetzelfde voelen en gedragen als echte slachtoffers (p. 85).

Omdat het rapport de eigen literatuurlijst zo nauwkeurig onder de loep neemt, valt het op dat dat in paragraaf 5.2 (p. 37-39) niet gebeurt. Dit onderdeel draait om de vraag of excuses die zijn gemaakt door een vertegenwoordiger van de veroorzaker ook effectief zijn. Het aangevoerde bewijs voor het antwoord berust op één enkele studie die niet is uitgevoerd in de context van de letselschadepraktijk. De studie in kwestie toetste hoe excuses na niet-opzettelijk toegebrachte financiële schade eruit moesten zien. De context van de in de studie gebruikte casus was een administratieve fout, waardoor het weinig aansluiting vindt bij de situatie waarin letselschadeslachtoffers zich bevinden.

Een kritische blik

Het rapport is voornamelijk gericht op slachtoffers en wat verzekeraars kunnen doen om tegemoet te komen aan de immateriële behoeften van slachtoffers. Ondanks die duidelijke afbakening, is er ook wat voor te zeggen om de blik ook op de veroorzaker te richten, en hoe het door deze partij wordt ervaren om aangespoord te worden om excuses aan te bieden. Hoewel de auteurs schrijven dat een ongeval voor beide betrokken partijen een indringende gebeurtenis is, wordt er aan de kant van de veroorzaker zowel in de theorie als in de pilotresultaten nauwelijks stilgestaan bij het mogelijke effect van een tweede confrontatie met het gebeurde. Zo is het niet ondenkbaar dat het voor een veroorzaker moeilijk kan zijn om, zeker in het geval van ernstig letsel, aan te horen wat hij of zij heeft veroorzaakt in het leven van het slachtoffer. Met andere woorden, een veroorzaker kan, net als het slachtoffer, ook een kwetsbare partij zijn. Deze positie van de veroorzaker blijft in het rapport onbesproken, terwijl contact met de andere partij

voor zowel slachtoffers als veroorzakers een herstellende werking kan hebben. Waar veroorzakers excuses kunnen aanbieden, kunnen slachtoffers mogelijk vergeving uitspreken. Ook kan door beide partijen van de mogelijkheid gebruik worden gemaakt om de eigen ervaring en de impact van het gebeurde op het eigen leven te delen.

Enigszins aansluitend op de rol van de veroorzaker, zijn er ook vragen te stellen over de rol van de verzekeraar. In hoofdstuk 6 wordt besproken welke ervaringen verzekeraars hebben met excuses aan verkeersslachtoffers, en wat de ideeën uit de praktijk hieromtrent zijn. Hoewel werd ingeschat dat excuses en erkenning van verantwoordelijkheid door verzekeraars en veroorzakers een positief effect zouden hebben op slachtoffers, bleek ook dat er op dit vlak nog weinig verzekeraars een actieve houding aannamen. Wanneer de vraag wordt gesteld hoe verzekeraars veroorzakers kunnen aanzetten tot het maken van excuses, brengt een responderende verzekeraar naar voren dat 'excuses een persoonlijke zaak van de verzekerde zijn waar de verzekeraar niets mee te maken heeft, en dat het bevorderen daarvan (op welke wijze dan ook) een inmenging in de privésfeer zou zijn' (p. 54). Met andere woorden, deze verzekeraar geeft aan dat het niet zijn taak is om hun verzekerden een morele plicht op te leggen. Inderdaad, wat is de rol van de verzekeraar of wat zou die moeten zijn? Juridisch gezien is de verzekeraar de vertegenwoordiger van de veroorzaker. Betekent dat dat ook de moreel-ethische verplichtingen jegens het slachtoffer overgeheveld worden naar de verzekeraar als deze optreedt als juridische vertegenwoordiger van de veroorzaker? In het rapport wordt de rol van de verzekeraar niet expliciet besproken of bediscussieerd. Uit de pilotstudie blijkt dat een groot deel van de verzekeraars zich het lot van slachtoffers aantrekt en wil voorzien in het herstel van slachtoffers. Er zijn ook ontwikkelingen in de letselschadebranche om meer aan herstelgerichte dienstverlening te doen (Akkermans, 2015). Als uiting van deze herstelgerichte dienstverlening moet men, naast het faciliteren van excuses en het tonen van medeleven door verzekeraars, bijvoorbeeld denken aan het inschakelen van herstelcoaches in gevallen waarbij herstel (langer) op zich laat wachten. Hierbij kan ook de vraag gesteld worden of er grenzen of valkuilen te noemen zijn bij deze herstelgerichte positie. Deze pilotstudie is begonnen met het schetsen van een kader: een verzekeraar kan zeker faciliteren in contact tussen beide partijen, maar als blijkt dat contact is geïnitieerd door de verzekeraar en niet door de veroorzaker zelf, wordt dat door het slachtoffer niet op prijs gesteld. Een verzekeraar kan dus niet op de stoel van de veroorzaker gaan zitten. Daarentegen wordt het uiten van medeleven door een verzekeraar wel op prijs gesteld.

Tot slot

Het hoofdstuk over het pilotonderzoek sluit af met een wellicht teleurstellend resultaat: het is in zijn geheel niet gelukt om contact te bewerkstelligen tussen veroorzaker en slachtoffer. Toch is het, zoals de auteurs zelf ook schrijven, een kwestie van perspectief hoe dit resultaat moet worden opgevat. Als verkenning naar de implementatie van scenario's die excuses moeten bevorderen, is de pilot

wel geslaagd, aangezien er waardevolle lessen uit de praktijk zijn opgetekend. Deze lessen komen ontegenzeggelijk van pas in de vervolgpilot waarmee van start is gegaan bij de Vrije Universiteit Amsterdam in samenwerking met mediabedrijf Moondocs onder de naam: 'de helende kracht van persoonlijk contact'. Rapportage over dit vervolgonderzoek wordt op termijn verwacht.

Naast nieuwe inzichten voor vervolgonderzoek, is de literatuurstudie uit dit rapport bovendien een waardevolle toevoeging aan de bestaande literatuur over excuses. Het laat zien dat er in letselschadecontext nog weinig studies zijn uitgevoerd en er dus leemtes bestaan. Het is interessant om de ontwikkelingen in de letselschadecontext vanuit een Restorative Justice, of herstelrechtelijk, perspectief te bekijken. Vanuit dit perspectief wordt er gekeken naar zowel slachtoffer als veroorzaker, en wordt de vraag gesteld wat zij zowel materieel als immaterieel (psychosociaal) nodig hebben om hun leven na een ongeval weer op te pakken. Pogingen om het contact tussen beide partijen, en in het belang van beide partijen, te faciliteren, passen daar goed in.

Literatuur

- Akkermans, A. J. (2015) Think Rehab! Over de prioriteit van herstel, herstelgerichte dienstverlening, de knikkers en het spel. In: *(Je) geld of je leven (terug). Vergoeding in natura. Voordrachten gehouden op het symposium van de Vereniging van Letselschade Advocaten 2015*, p. 11-36.
- Robbennolt, J.K. (2003) Apologies and legal settlement. *Michigan Law Review*, 102(3), 460-516.
- Robbennolt, J.K. (2006) Apologies and settlement levers. *Journal of Empirical Legal Studies*, 3(2), 333-373.
- Schnabel, N. & A. Nadler (2008) A needs-based model of reconciliation: Satisfying the differential emotional needs of victim and perpetrator as a key to promoting reconciliation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(1), 116-132.